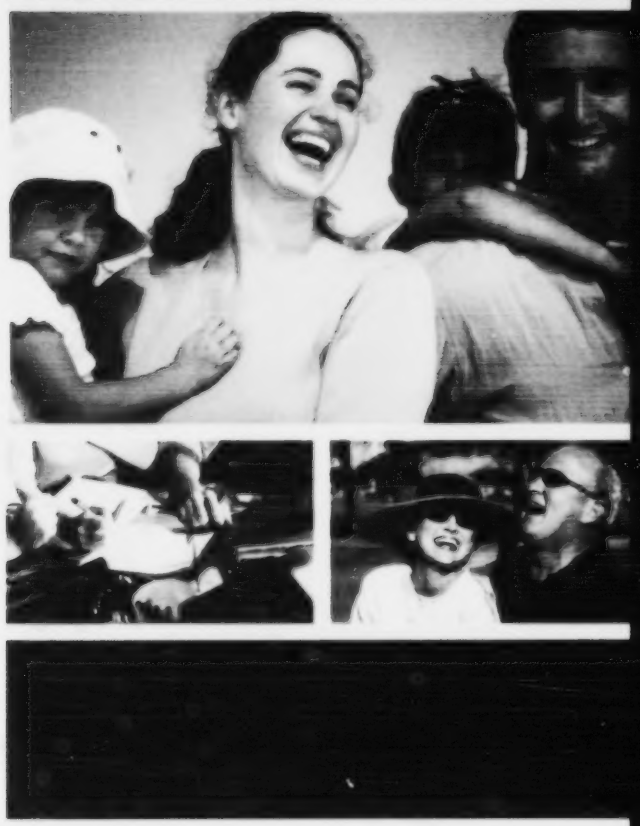
05 06



Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Québec

RAPPORT ANNUEL

Application de la procédure d'examen des plaintes et amélioration de la qualité des services 2005-2006

Établissements du réseau de santé et de services sociaux

et

Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval
Québec

Conception et rédaction du rapport

Daniel Proulx, adjoint au commissaire régional à la qualité des services
Ginette Bergeron, agente administrative

Coordination

Yves St-Onge, commissaire régional à la qualité des services

Diffusion

Centre de documentation de l'Agence de la santé et de services sociaux de Laval au (450) 978-2000.

Remerciements

Ce rapport a été réalisé à partir des contributions des commissaires locaux à la qualité des services des établissements du territoire de Laval.

Adoption

Ce rapport a été adopté par le conseil d'administration le 25 septembre 2006

Dépôt légal : 3e trimestre 2006

Bibliothèque nationale du Quebec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-923-198-39-5

Site Web : www.sssslaval.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 5

INTRODUCTION 7

PREMIÈRE PARTIE: PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS

- BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS 11
- LISTE DES SIGLES 11
- BILAN DES PLAINTES 2005-2006 - ÉTABLISSEMENTS 12
- MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES 17
- AUTEURS DES PLAINTES 18
- CONTRIBUTION DU CAAP - LAVAL 19
- OBJETS DES PLAINTES 20
- LES PRINCIPAUX OBJETS DE PLAINTES DANS LES ÉTABLISSEMENTS 22
- LES MESURES CORRECTIVES 23
- NATURE DES MESURES CORRECTIVES PAR ÉTABLISSEMENT 24
- UN BREF SURVOL DES MESURES CORRECTIVES PAR MISSION 27
- DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES 28

DEUXIÈME PARTIE : PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE

- INFORMATION GÉNÉRALE 31
- BILAN DES PLAINTES 2005-2006 32
- ACTIVITÉS LIÉES À L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL 33
- ORGANISMES COMMUNAUTAIRES 33
- OBJETS DE PLAINTES 34
- DEMANDES D'INTERVENTION, ASSISTANCE ET RÉFÉRENCE 35
- INTERVENTIONS DANS LES RÉSIDENCES PRIVÉES SANS PERMIS 37
- OBJETS DE PLAINTES 37

Mot du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

L'année qui vient de se terminer fut marquée par l'adoption du projet de loi 83 appelée « Loi modifiant la loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives ». Cette loi, promulguée pour soutenir le nouveau mode d'organisation des services, apporte également des modifications visant l'amélioration de la qualité des services, le régime de traitement des plaintes ainsi que la protection et le respect des droits des usagers.

Ainsi, tout conseil d'administration d'établissement et d'Agence doit mettre sur pied un comité de vigilance et de la qualité. Ce comité a pour mandat de faire l'analyse et le suivi des rapports du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services qui en fait d'ailleurs partie. Au plan des établissements, le comité de vigilance et de la qualité reçoit les rapports des différents comités de l'établissement en regard de la qualité en fait l'analyse et fait à son tour rapport au conseil d'administration. Il en fait de même avec le rapport du comité des usagers. Il peut également assumer tout mandat que le conseil d'administration lui confit en matière d'amélioration de la qualité des services. À l'Agence, le comité a été mis en place en juin 2006.

De plus, à compter du 1er octobre 2006, tous les commissaires régionaux et locaux aux plaintes et à la qualité des services devront relever directement du conseil d'administration et exerceront des fonctions exclusives centrées sur le traitement des plaintes et la promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers. Cette décision du législateur a également pour but d'assurer une meilleure indépendance du commissaire.

En outre, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services recevra et traitera dans le cadre du régime d'examen des plaintes, les insatisfactions des personnes résidant dans les résidences privées. Cette clientèle s'ajoutera à celle desservie par les organismes communautaires et les activités de l'Agence.

Ces nouvelles orientations nous indiquent sans équivoque le virage qualité entrepris. On nous demande de se placer d'avantage à l'écoute des usagers. Leurs plaintes et insatisfactions doivent être considérées et prises en compte dans l'amélioration de la qualité des services.

Enfin, un dernier changement à souligner est l'intégration des responsabilités du Protecteur des usagers à celle du Protecteur du citoyen, ce qui lui permet de s'assurer d'une plus grande indépendance puisque le Protecteur du citoyen relève de l'Assemblée nationale.

Le régime d'examen des plaintes n'atteindra pas ses objectifs d'amélioration de la qualité des services, malgré tous ces changements, si les usagers n'y contribuent pas par l'expression de leurs insatisfactions. Nous espérons que ces nouvelles conditions faciliteront l'exercice de ce droit reconnu à tout usager de se plaindre lorsqu'il est insatisfait, et ce, dans un but positif et constructif d'amélioration de la qualité des services.

Nous remercions les commissaires locaux à la qualité des services, particulièrement en cette dernière année pour plusieurs considérant les changements à la loi, pour l'excellent travail qu'ils ont accompli, pour leur implication et pour leur écoute des insatisfactions, des inquiétudes et des préoccupations des usagers. Nous remercions également les médecins examinateurs et les membres de comités de révision.

Nous avons apprécié la disponibilité et l'excellente collaboration de madame Danielle Bondaz de Ville de Laval ainsi que de l'équipe du Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes de Laval.

Enfin, nous désirons souligner la collaboration offerte par tous les intervenants des établissements, des organismes communautaires et des résidences privées où nous sommes intervenus.

Yves St-Onge
Commissaire régional à la qualité des services

INTRODUCTION

Les commissaires locaux à la qualité des services ont été fort occupés au cours de l'année 2005-2006. En effet, globalement, les établissements ont traité environ 632 plaintes comparativement à 514 l'an dernier soit une augmentation de 22 %. Les hôpitaux ont été particulièrement concernés puisque nous observons une augmentation de 31 % des plaintes à l'Hôpital de la Cité-de-la-santé et de 100 % à l'Hôpital juif de réadaptation. À l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé, il semble que cette hausse coïncide avec l'ouverture de la nouvelle urgence qui a favorisé un plus grand achalandage. Quant à l'hôpital juif de réadaptation, l'établissement invoque un manque de ressources humaines et financières pour répondre à l'ensemble des demandes de services dans des délais raisonnables.

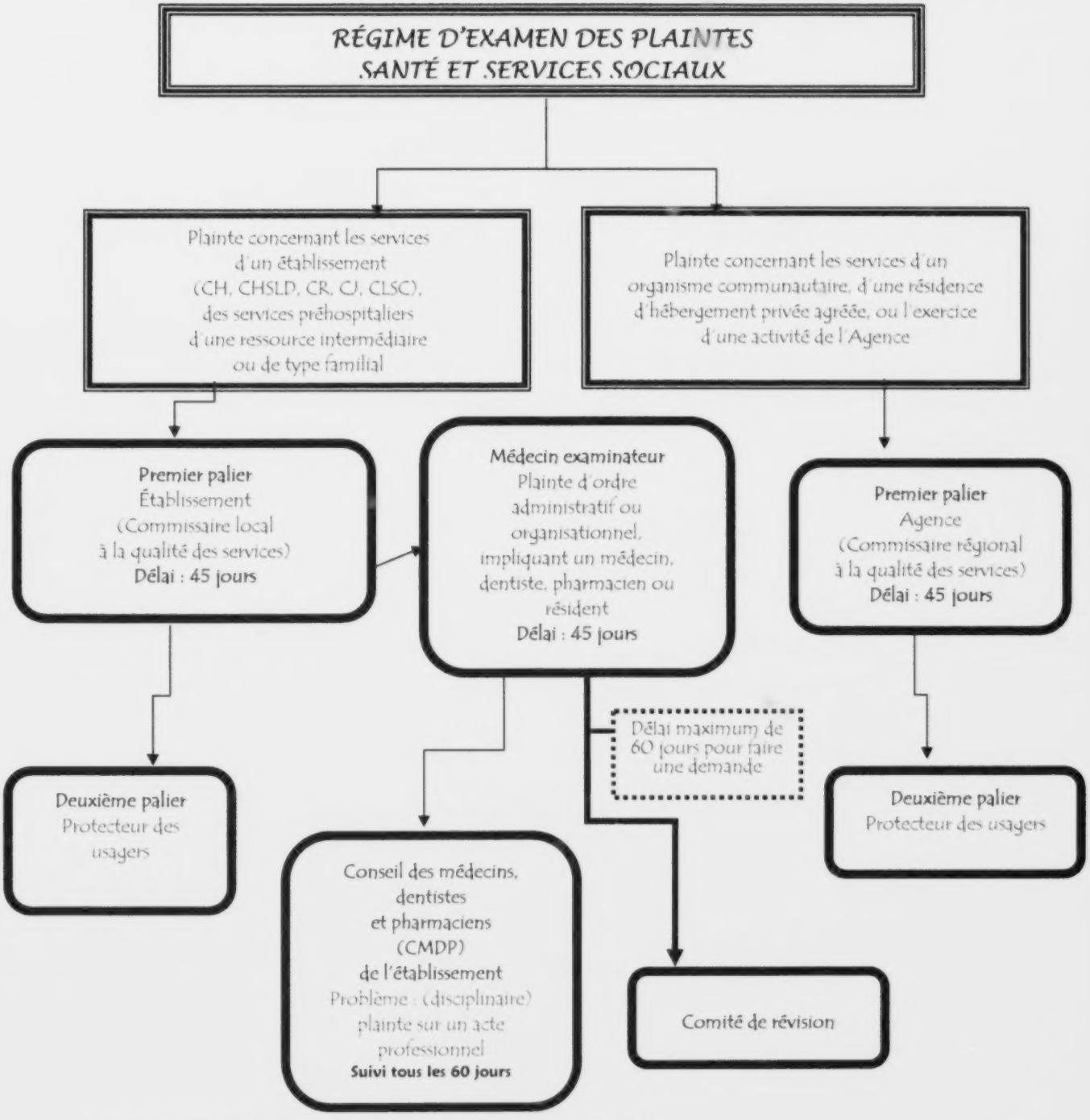
Les plaintes ont porté principalement sur la qualité des soins et services, sur leur accessibilité et sur les relations interpersonnelles. Nous devons faire le constat que les difficultés au niveau des relations interpersonnelles reviennent chaque année. D'ailleurs, l'amélioration des communications fait partie du plus grand nombre de mesures correctives mises en place autant de la part des commissaires locaux que des médecins examinateurs. Les plaintes sont souvent le reflet de problèmes dans les rapports entre l'usager et le professionnel ou l'intervenant. Même les plaintes déposées, au niveau des soins et des services, mettent souvent en cause les interventions du personnel dont l'évaluation, le jugement, l'approche et la détermination des soins et services. Dans les mesures correctives, il est alors question d'information, de sensibilisation et de formation du personnel. D'autre part, nous constatons une diminution de 13 % des mesures correctives par rapport à l'an dernier face à une augmentation de 22 % du nombre de plaintes traitées. Cet état de situation révèle-t-il qu'il y a plus de plaintes qui sont déposées sans fondement? Si c'est effectivement la réalité, qu'est-ce qui contribue à favoriser le dépôt de ces plaintes? Une hypothèse est possiblement la raison invoquée dans les rapports des plaintes des deux hôpitaux à l'effet que leurs ressources soient trop limitées pour être en mesure de répondre aux besoins des usagers. Ces plaintes expriment donc une insatisfaction quant à l'accessibilité aux soins et services.

D'autre part, les établissements doivent poursuivre leurs efforts dans l'amélioration des relations des intervenants avec les usagers. C'est une démarche continue d'amélioration de la qualité qui exige des modalités de suivi assurant, de façon permanente, aux intervenants un soutien et un rappel, entre autres, des principes de base de la relation d'aide et de la communication.

Nous désirons enfin souligner que 7 % des dossiers dans lesquels le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP-Laval) a été impliqué proviennent de références de la part du réseau de la santé et de services sociaux. Ce faible pourcentage ne signifie pas nécessairement que les usagers ou leurs représentants sont mal ou peu informés de son existence ou sont nécessairement satisfaits de la réponse reçue concernant leur plainte. À tout événement, nous croyons que cet organisme indépendant du réseau aurait avantage à être mieux connu des usagers ou de leurs représentants. Nous comptons sur la responsabilité des commissaires pour faire la promotion du régime d'examen des plaintes en rappelant aux usagers le mandat de cet organisme : «... il assiste, sur demande, l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un

établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'usager sur le fonctionnement du régime des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'usager ainsi qu'au respect de ses droits. »

Le présent rapport comporte deux parties. La première analyse les plaintes traitées par l'ensemble des établissements de la région lavalloise, et ce, par mission, alors que la seconde porte sur les plaintes traitées par l'Agence.



Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chap. S-4.2)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région est désigné pour assister et accompagner les usagers, pendant la démarche, de façon gratuite et confidentielle.

Première partie

Plaintes traitées par les établissements

Bref portrait des établissements

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Laval ont déposé à l'Agence leur rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Le présent rapport est présenté par mission d'établissement :

- un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés;
- un centre hospitalier (de réadaptation);
- seize centres d'hébergement et de soins de longue durée :
  - ✓ cinq publics;
  - ✓ six privés conventionnés;
  - ✓ cinq privés non conventionnés;
- un centre de réadaptation en déficience intellectuelle;
- un centre jeunesse comprenant également un centre de réadaptation pour jeunes en difficulté de réadaptation et un centre de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanies;
- quatre centres locaux de services communautaires.

Liste des sigles

CA	Centre ambulatoire
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRDI	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation

BILAN DES PLAINTES 2005-2006 - ÉTABLISSEMENTS

Les établissements ont reçu, au cours de l'année soit du 1er avril 2005 au 31 mars 2006, **632 nouvelles plaintes**. Au 1er avril 2005, 46 plaintes étaient en voie de traitement. De ces 678 plaintes, 625 furent réglées, soit 92 %, et 53 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate ***une augmentation de 22 % du nombre de plaintes (118 plaintes)*** par rapport à l'année 2004-2005 où on enregistrait un total de 514 plaintes.

Le tableau suivant indique la répartition et l'évolution des plaintes reçues par mission d'établissement :

Tableau 1 – Répartition et évolution des plaintes par mission d'établissements

	2004-2005	2005-2006	Variation
Centre hospitalier	285	374 (31%)	+ 89
Centre hospitalier de réadaptation	34	68 (100%)	+ 34
CLSC	74	71 (4%)	- 3
CHSLD	92	95 (3%)	+ 3
CRDI	14 (22 %)	11 (22%)	- 3
Centre jeunesse	1 (18 %)	13 (18%)	+ 2
CRJDA	4 (10 %)	0 (100%)	- 4
TOTAL	**514**	**632 (22%)**	**+118**

On remarque une augmentation du nombre de plaintes à l'égard de la majorité des établissements de Laval. Par exemple, le CHSGS présente une augmentation de 31 % pour l'exercice 2005-2006 et 100 % pour le centre hospitalier de réadaptation.

Graphique 1 : Répartition et évolution des plaintes par mission d'établissements

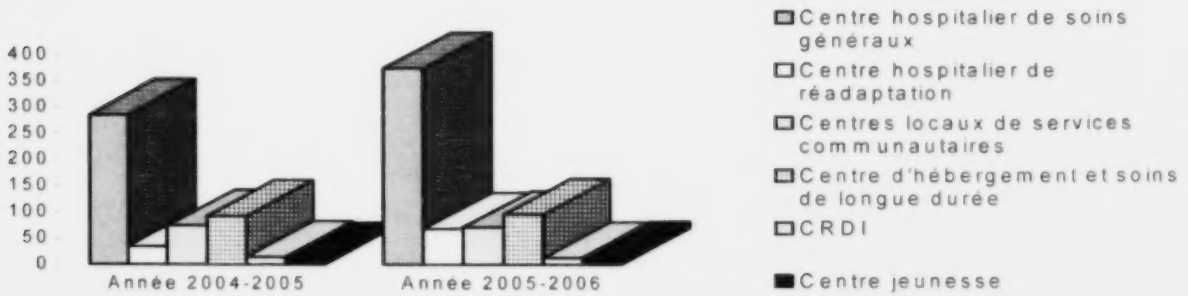


Tableau 2 – Bilan des plaintes 2005-2006
Commissaire local à la qualité des services

ÉTABLISSEMENTS	En voie de traitement au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Total	Conclues durant l'exercice	En voie de traitement à la fin de l'exercice	Traitement complété	
						Sans mesures identifiées	Mesures identifiées
Centres hospitaliers							
Cité de la Santé - CA	19	269	288	268	20	187	100
HJR	3	68	71	65	6	32	34
Total	**22**	**337**	**359**	**333**	**26**	**219**	**134**
CLSC							
CLSC des Mille-Îles	1	11	12	9	3		5
CLSC-CHSLD du Marigot	1	21	22	21	1	8	13
CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau	1	13	14	14		8	8
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval		19	19	18	1	8	12
Total	**3**	**64**	**67**	**62**	**5**	**24**	**38**
CHSLD							
CHSLD Laval	1	10	11	11			16
CLSC-CHSLD du Marigot		13	13	13		5	35
Pavillon Ste-Dorothée		12	12	11	1	3	12
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval	1	2	3	3		1	3
CHSLD Champlain Saint-François		3	3	3		1	2
Centre gériatrique Le Bel Âge		0	0				
CHSLD St-Jude		0	0				
Manoir St-Patrice		5	5	5			
Résidence Riviera		30	30	30		29	
CHSLD Vigi L'Orchidée blanche		3	3	3		1	2
Centre d'hébergement de la rive		6	6	6			6
Résidence du Bonheur		0	0				
Résidence pour retraités l'Éden de Laval		2	2	2			2
Villa Val des Arbres		6	6	6			
Villa des Tilleuls		2	2	2			2
Total	**2**	**94**	**96**	**95**	**1**	**40**	**80**
Centre de réadaptation							
CRDI Normand-Laramée	1	11	12	8	4	4	9
Total	**1**	**11**	**12**	**8**	**4**	**4**	**9**
Centre jeunesse							
Centre jeunesse de Laval	2	13	15	11	4	9	3
CRJDA		0	0				
Total	**2**	**13**	**15**	**11**	**4**	**9**	3
TOTAL	**30**	**519**	**549**	**509**	**40**	**296**	**264**

Tableau 3 – Bilan des plaintes 2005-2006
Médecin examinateur

ÉTABLISSEMENTS	En voie de traitement au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Total	Conclues durant l'exercice	En voie de traitement à la fin de l'exercice	Traitement complété	
						Sans mesures identifiées	Mesures identifiées
Centres hospitaliers							
Cité de la Santé - CA	12	105	117	106	11	68	38
Hôpital juif de réadaptation							
Total	**12**	**105**	**117**	**106**	**11**	**68**	**38**
CLSC							
CLSC des Mille-Îles							
CLSC-CHSLD du Marigot							
CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau							
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval	3	7	10	9	1	3	4
Total	**3**	**7**	**10**	**9**	**1**	**3**	**4**
CHSLD							
CHSLD Laval							
CLSC-CHSLD du Marigot	1	1	2	1	1	2	
Pavillon Sainte-Dorothée							
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval							
CHSLD Champlain Saint-François							
Centre gériatrique Le Bel Âge							
CHSLD St-Jude							
Manoir St-Patrice							
Résidence Riviera							
CHSLD Vigi L'Orchidée blanche							
Centre d'hébergement de la rive							
Résidence du Bonheur							
Résidence pour retraités l'Éden de Laval							
Villa Val des Arbres							
Villa des Tilleuls							
Total	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**	**2**	
Centre de réadaptation							
CRDI Normand-Laramée							
Total							
Centre jeunesse							
Centre jeunesse de Laval							
CRJDA							
Total							
TOTAL	**16**	**113**	**129**	**116**	**13**	**73**	**42**

Tableau 4 – Bilan des plaintes 2005-2006
Protecteur des usagers

ÉTABLISSEMENTS	Protecteur des usagers	Comité de révision
Centres hospitaliers		
Cité de la Santé - CA	10	7
Hôpital juif de réadaptation		
Total		
CLSC	**10**	**7**
CLSC des Mille-Îles		
CLSC-CHSLD du Marigot		
CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau		
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval		
Total		
CHSLD		
CHSLD Laval		
CLSC-CHSLD du Marigot		
Pavillon Ste-Dorothée		
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval		
CHSLD Champlain Saint-François		
Centre gériatrique Le Bel Âge		
CHSLD St-Jude		
Manoir St-Patrice		
Résidence Riviera		
CHSLD Vigi L'Orchidée blanche		
Centre d'hébergement de la rive		
Résidence du Bonheur		
Résidence pour retraités l'Éden de Laval		
Villa Val des Arbres	2	
Villa des Tilleuls		
Total	**2**	
Centre de réadaptation		
CRDI Normand-Laramée	3	
Total	**3**	
Centre jeunesse		
Centre jeunesse de Laval		
Total		
TOTAL	**15**	**7**

Tableau 5 – Bilan des plaintes 2004-2005
Commissaire local à la qualité des services et médecin examinateur

Établissements	En traitement 1er avril 2004	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues	En cours de traitement 1er avril 2005	Rejetées sur examen sommaire (art. 37)	Refusées ou interrompues	Retirées ou abandonnées
Centres hospitaliers							
Cité de la Santé de Laval - CARL	23	285	277	31			
Hôpital juif de réadaptation	2	34	33	3			
CLSC							
CLSC des Mille-Îles	2	6	7	1			
CLSC-CHSLD du Marigot		21	20	1			
CLSC du Ruisseau-Papineau		19	18	1			
CLSC-CHSLD Ste-Rose	9	28	34	3			
CHSLD							
CHSLD Laval	2	5	6	1			
CHSLD du Ruisseau-Papineau		10	10				
CHSLD du Marigot		14	13	1			
CHSLD Ste-Rose-de-Laval		5	4	1			
CHSLD Champlain Saint-François							
Centre gériatrique le BelÂge							
CHSLD St-Jude inc.		3	3				
Manoir St-Patrice inc.		1	1				
Résidence Riviera		3	3				
CHSLD Vigi - L'Orchidée blanche		4	4				
Centre d'hébergement de la rive		8	8				
Résidence du Bonheur							
Résidence pour retraités l'Éden de Laval enr.		2	2				
Villa Val des Arbres		36	36				
Villa des Tilleuls		1	1				
Centre de réadaptation							
CRDI Normand-Laramée	1	14	14	1			
Centre jeunesse							
Centre jeunesse de Laval	2	15	14	3			
TOTAL	**41**	**514**	**508**	**47**			

Mode de dépôt des plaintes

Ces tableaux nous indiquent que le pourcentage de plaintes verbales demeure élevé, soit 68 % chez les commissaires locaux, tandis que les médecins examinateurs ont reçu des plaintes écrites dans une proportion de 61 %.

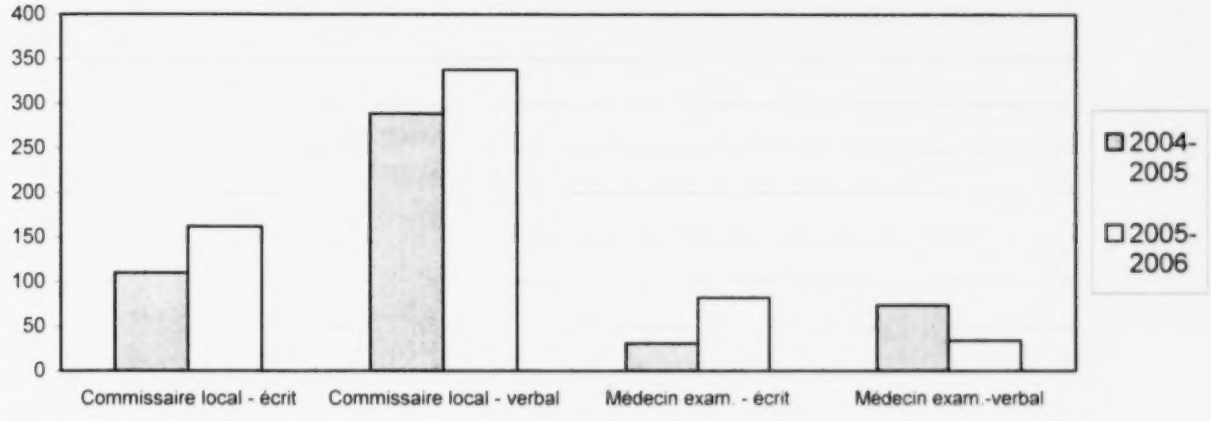


Tableau 6 - Mode de dépôt des plaintes 2005-2006
Commissaire local à la qualité des services

Mode de dépôt	CHSGS	C.H. Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ et CRJDA	CRDI	Total
% plaintes écrites	99	8	19	31	5	4	162
% plaintes verbales	169	57	53	49	6	5	338
TOTAL	**268**	**65**	**72**	**80**	**11**	**9**	**500**

Tableau 7 - Mode de dépôt des plaintes 2005-2006
Médecin examinateur

Mode de dépôt	CHSGS	C.H. Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ et CRJDA	CRDI	Total
% plaintes écrites	82						82
% plaintes verbales	24		9	1			34
TOTAL	**106**		**9**	**1**			**116**

AUTEURS DES PLAINTES

Les tableaux suivants font état de la source des plaintes. Ils révèlent un état de situation qui ne subit presque aucun changement par rapport aux années antérieures. En effet, les plaintes sont déposées presque autant par les usagers eux-mêmes que par leurs représentants ou des tiers, et ce, autant auprès des commissaires locaux que des médecins examinateurs.

Dans les tableaux qui suivent, les tiers comprennent les représentants des usagers.

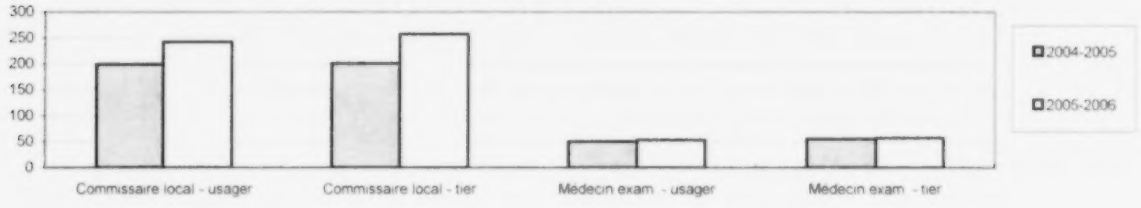


Tableau 8 - Auteurs de plaintes par mission 2005-2006
Commissaire local à la qualité des services

	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ et CRJDA	CRDI	Total
% d'usagers	126 (47 %)	48 (72 %)	41 (66 %)	9 (11 %)	11 (100 %)	7 (78 %)	242 (48 %)
% de représentants ou tiers	142 (53 %)	19 (28 %)	21 (34 %)	73 (89 %)		2 (22 %)	257 (52 %)
TOTAL	**268 (100 %)**	**67 (100 %)**	**62 (100 %)**	**82 (100 %)**	**11 (100 %)**	**9 (100 %)**	**499 (100 %)**

Tableau 9 - Auteurs de plaintes par mission 2005-2006
Médecin examinateur

	CHSGS	C.H. Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
% d'usagers	50 (47 %)		3 (100 %)				53 (48 %)
% de Représentants ou tiers	56 (53 %)			1 (100 %)			57 (52 %)
TOTAL	**106 (100 %)**		**3 (100 %)**	**1 (100 %)**			**110 (100 %)**

Tableau 10 - Auteurs de plaintes par mission 2004-2005
Commissaire local et médecin examinateur

	CHSGS	C.H. réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
% d'usagers	138 (49.8 %)	15 (45 %)	44 (55 %)	38 (44 %)	12 (86 %)	2 (13 %)	249 (49 %)
% de tiers	139 (50.2 %)	18 (55 %)	36 (45 %)	48 (56 %)	2 (14 %)	13 (87 %)	256 (51 %)
TOTAL	**277**	**33**	**80**	**86**	**14**	**15**	**505**

CONTRIBUTION DU CAAP - LAVAL

Le Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP) est un organisme communautaire indépendant du réseau de la santé et des services sociaux. Il offre de l'aide et du soutien aux usagers qui sont insatisfaits des services offerts ou qu'ils auraient dû recevoir et qui désirent porter plainte. Ils les assistent tout au long du processus.

Selon les données du rapport annuel du CAAP Laval, l'organisme a accompagné 100 plaignants dans le dépôt de 126 plaintes en 2005-2006. Nous sommes étonnés de constater qu'à la suite d'une augmentation relativement importante des plaintes, le nombre d'usagers qui ont sollicité de l'aide auprès du CAAP ait diminué.

Tableau 11 - Répartition des plaintes dans lesquelles le CAAP a été impliqué

Centres hospitaliers	50%
CLSC	10%
CHSLD	14%
Centre jeunesse	9%
Centre de réadaptation	6%
RTF	2%
Organismes communautaires	4%

Tableau 11 A – Principaux motifs de plaintes

Objet de plainte	Pourcentage
Accessibilité et continuité des services	17%
Aspects cliniques et professionnels	34%
Relations interpersonnelles	26%

*** Une plainte pouvant avoir plus d'un objet.**

Tableau 11 B – Recours utilisés

Première instance	**Pourcentage**
Régulier – Commissaire local	62%
Régulier – Commissaire régional	4%
Concernant un médecin – médecin examinateur	14%
Deuxième instance	**Pourcentage**
Régulier – Protecteur des usagers	10%
Concernant un médecin – comité de révision	10%
Total	**100%**

OBJETS DES PLAINTES

Les tableaux 12 et 13 indiquent que les 625 plaintes conclues font référence à 710 objets de plaintes, dont 114 portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique. Selon le rapport de 2004-2005, les objets de plaintes traitées se chiffraient à 510, ce qui représente une augmentation de 215 objets de plaintes (42 %) pour l'année 2005-2006.

Le nombre d'objets de plaintes pour l'ensemble des établissements démontre que les insatisfactions, pour l'exercice 2005-2006, concernent principalement les soins et les services dispensés tout comme l'an dernier, l'accessibilité aux soins et services ainsi que les relations interpersonnelles. Dans les dossiers traités par les médecins examinateurs, les soins et services ont été les principaux objets de plaintes et les relations interpersonnelles en second.

Tableau 12 – Objets de plaintes par mission 2005-2006
Commissaire local à la qualité des services

Objet de la plainte	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ CJRDA	CRDI	Total
A. Accessibilité	70	27	35	1	5	4	142
B. Soins et services dispensés	78	18	22	61	4	7	190
C. Relations interpersonnelles	59	6	7	26	2	1	101
D. Organisation du milieu et ressources matérielles	13	13	4	32			62
E. Aspect financier	67	3	5	10		2	87
F. Droits particuliers	3	1	4	3			11
G. Autres objets	3						3
TOTAL	**293**	**68**	**77**	**133**	**11**	**14**	**596**

Tableau 13 – Objets de plaintes par mission 2005-2006
Médecin examinateur

Objet de la plainte	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ CJRDA	CRDI	Total
A. Accessibilité et continuité des services	6						6
B. Soins et services dispensés	71			1			72
C. Relations interpersonnelles	31			1			32
D. Environnement et ressources matérielles							
E. Aspect financier							
F. Droits particuliers	4						4
G. Autres objets							
TOTAL	**112**			**2**			**114**

Tableau 14– Objets de plaintes par mission - Bilan 2004-2005
Commissaire local et médecin examinateur

Objet de la plainte	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
A. Accessibilité et continuité des services	46	3	29	1	2	8	89
B. Soins et services dispensés	105	13	42	22	6	7	195
C. Relations interpersonnelles	75	3	19	10	2	1	110
D. Environnement et ressources matérielles	15	12	1	13			41
E. Aspect financier	42	2	5	1			50
F. Droits particuliers	10	1	2		2	1	16
G. Autres objets	4				4	1	9
TOTAL	**297**	**34**	**98**	**47**	**16**	**18**	**510**

Les principaux objets de plaintes dans les établissements

À l'**Hôpital de la Cité-de-la-Santé – Centre ambulatoire**, les objets de plaintes se partagent en trois blocs importants, soit les soins et services, l'accessibilité aux soins et services et les questions d'ordre financier. Les plaintes relativement aux soins et aux services mettaient en cause l'évaluation et le jugement professionnel des intervenants et des professionnels. À titre d'exemple, la clientèle a remis en question l'approche thérapeutique privilégiée, l'évaluation de l'infirmière au triage ou encore l'assistance insuffisante pour les AVQ (activités de la vie quotidienne) sur les unités de soins. Le délai important pour accéder à des services à l'urgence ou les difficultés à rejoindre une clinique sont d'autres aspects qui ont suscité beaucoup de mécontentement chez les usagers. Dans le même sens, l'accès à des services médicaux à l'urgence a constitué une bonne partie des plaintes dans le cadre de l'accessibilité aux soins et services. D'ailleurs, un grand nombre de plaintes ont été déposées à la suite de l'ouverture de la nouvelle urgence qui aurait suscité beaucoup d'espoir et d'attente chez la population, mais dans les faits, le nombre de médecins n'a pas augmenté contrairement à l'achalandage. Ainsi, une diminution de 0.8 % des jours-présences a été constatée à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé, alors que les activités ont continué de progresser pour l'urgence avec une augmentation de 4.2 % des visites. Pour ce qui est des cliniques externes, le nombre des visites a augmenté de 4.8 %.

En ce qui a trait aux plaintes traitées par le médecin examinateur, la majorité provient de l'urgence et comporte une insatisfaction à l'égard de l'évaluation faite par le médecin et à l'exercice de son jugement professionnel. Les soins et services ont été clairement visés en général par les plaintes déposées. En deuxième lieu, ce sont les relations interpersonnelles particulièrement les problèmes de communication du médecin avec les patients qui ont fait l'objet de plaintes.

Les plaintes déposées concernent à 99.9 % l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé.

À l'**Hôpital juif de réadaptation**, il y a eu une augmentation importante de plaintes cette année et c'est l'accessibilité aux soins et services qui a été principalement mise en cause ainsi que différents aspects touchant les soins et services. L'environnement physique et les ressources matérielles ont également été l'objet d'un certain nombre de plaintes.

Les problèmes d'accessibilité provenaient principalement de l'attente relativement longue pour les services ambulatoires incluant le service d'évaluation de conduite automobile. Selon l'établissement, un manque important de ressources humaines et financières expliquerait particulièrement cette année cette situation problématique.

Dans l'ensemble des **CLSC**, les plaintes ont diminué. L'accessibilité aux soins et services a été le principal objet de plaintes suivi des soins et services dispensés. Les principaux problèmes soulevés concernent le manque de médecins de famille, l'accès difficile aux cours prénataux, les services de soutien offerts par des préposés provenant d'agences, etc..

Les **CHSLD** ont également subi une baisse de plaintes. Les insatisfactions exprimées l'ont été dans le secteur des soins et de services. Elles concernent l'encadrement du personnel et l'amélioration des communications.

Au **Centre de réadaptation en déficience intellectuelle**, une légère diminution de plaintes est observée. Celles-ci ont portées principalement sur les soins et services dispensés et l'accessibilité aux soins et services .

Enfin, le **Centre Jeunesse** a connu une légère hausse de plaintes qui ont porté autant sur l'accessibilité aux soins et services que sur les soins et services dispensés.

Les mesures correctives

Les tableaux 15 et 16 indiquent qu'à la suite des plaintes reçues, 337 mesures correctives ont été apportées, dont 42 concernent les plaintes d'ordre médical, dentaire ou pharmaceutique. Si l'on compare avec l'an passé, nous remarquons une baisse significative de mesures correctives, et ce, malgré une hausse des plaintes. En effet, en 2004-2005, il y eut 357 mesures correctives pour 500 plaintes conclues et cette année, nous notons 337 mesures pour 625 plaintes conclues. Ce constat est plus important pour les plaintes traitées par le médecin examinateur; en effet, nous notons une baisse de 34 % des mesures correctives pour un nombre d'objets de plaintes de 114 comparativement à 117 l'an dernier.

L'analyse des mesures correctives qui ont été identifiées et appliquées nous permet de faire certains constats intéressants en lien avec les objets de plaintes. En effet, nous observons à nouveau qu'une emphase est mise sur l'amélioration des communications, la formation, l'encadrement, la sensibilisation et l'information du personnel, et ce, dans le but d'améliorer la qualité des relations avec les usagers pour atteindre finalement une offre de soins et services de plus grande qualité.

Pour les plaintes sous la responsabilité du commissaire local :

- 46 mesures → 15 % concernent l'amélioration des communications;
- 43 mesures → 13 % visent l'information et la sensibilisation des intervenants;
- 33 mesures → 11 % concernent un ajustement financier.

Pour les plaintes sous la responsabilité du médecin examinateur :

- 18 mesures → 43 % concernent l'amélioration des communications;
- 10 mesures → 24 % visent la formation des intervenants.

NATURE DES MESURES CORRECTIVES PAR ÉTABLISSEMENT

Légende des tableaux 15 et 16

A : Adaptation des services
B : Adaptation du milieu de vie
C : Différentes adoption/élaboration
D : Ajustement administratif
E : Ajustement des activités professionnelles
F : Ajustement financier
G : Ajustement technique ou matériel
H : Amélioration de la continuité
I : Amélioration des communications
J : Amélioration des conditions de vie
K : Amélioration des mesures de sécurité/protection
L : Application de la procédure d'examen des plaintes
M : Cessation des services
N : Changement d'intervenant
O : Encadrement des intervenants
P : Évaluation des besoins
Q : Formation des intervenants
R : Information et sensibilisation des intervenants
S : Mesure disciplinaire
T : Obtention des services
U : Promotion du régime et respect des droits
V : Réduction du délai
W : Régulation du processus d'accès
X : Délocalisation de l'usager et transfert
Y : Respect des droits de l'usager
Z : Respect du choix
AA : Révision
BB : Utilisation d'interprète
CC : Autre

Tableau 15 – Nature des mesures correctives 2005-2006
Commissaire local à la qualité des services

ÉTABLISSEMENTS	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	BB	CC
Centres hospitaliers																													
Cité de la Santé - CARL	2			13	2	25	7		18	4					1			25	2										2
Hôpital juif de réadaptation	2	3				2	1	2	6						1		1	2	1	8		3				1	1		
Total	**4**	**3**		**13**	**2**	**27**	**8**	**2**	**24**	**4**					**2**		**1**	**27**	**3**	**8**		**3**				**1**	**1**		**21**
CLSC																													
CLSC des Mille-Îles								2	3						6		1												3
CLSC-CHSLD du Marigot			2	1	1	2			2		1				1			2				1							
CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau	1			1	1	1								1		1	1	2											
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval	3					1	1		1						1		1	2		2									
Total	**4**		**2**	**2**	**2**	**4**	**1**	**2**	**6**		**1**			**1**	**8**	**1**	**3**	**6**		**2**		**1**							**3**
CHSLD																													
CHSLD Laval				1		1	2		4						3	2		1			1				1				6
CLSC-CHSLD du Marigot	4	2	7	2				6	8		1				7			3											
CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau	3				1	1	3								1			2		1									
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval			1				1										1												
Centre d'hébergement Champlain Saint-François							1																	1					
Centre gériatrique Le Bel Âge de Fabre																													
CHSLD St-Jude																													
Manoir St-Patrice				3																									
Résidence Riviera																													
CHSLD Vigi L'Orchidée blanche									1						1				1										
Centre d'hébergement de la rive		1			1					2									2										
Résidence du Bonheur																													
Résidence pour retraités l'Éden de Laval																													
Villa Val des Arbres							1								1			4											
Villa des Tilleuls																											2		
Total	**7**	**2**	**8**	**6**	**1**	**2**	**7**	**6**	**13**		**1**				**12**	**2**	**1**	**6**	**1**	**1**	**1**			**1**	**1**		**2**		**6**
CRDI Normand-Laramée								2	3											2							1		1
Total								2	**3**											**2**							1		1
Centre jeunesse de Laval et CRJDA											1												1				1		
Total											1												1				1		
TOTAL	**15**	**6**	**10**	**21**	**6**	**33**	**17**	**12**	**46**	**6**	**3**			**1**	**23**	**3**	**5**	**43**	**6**	**13**	**1**	**4**	**1**	**1**	**1**	**1**	**5**		**12**

Tableau 16 – Nature des mesures correctives 2005-2006
Médecin examinateur

ÉTABLISSEMENTS	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	BB	CC
Centres hospitaliers																													
Cité de la Santé - CARL				1	4			1	18		1						10								2				1
Hôpital juif de réadaptation																													
Total				**1**	**4**			**1**	**18**		**1**						**10**								**2**				**1**
CLSC																													
CLSC des Mille-Îles																													
CLSC-CHSLD du Marigot																													
CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau																													
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval			1										1					2											
Total			**1**										**1**					**2**											
CHSLD																													
CHSLD Laval																													
CLSC-CHSL D du Marigot																													
CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau																													
CLSC-CHSLD Ste-Rose de Laval																													
Centre d'hébergement Champlain Saint-François																													
Centre gériatrique Le Bel Âge de Fabre																													
CHSLD St-Jude																													
Manoir St-Patrice																													
Résidence Riviera																													
CHSLD Vigi L'Orchidée blanche																													
Centre d'hébergement de la rive																													
Résidence du Bonheur																													
Résidence pour retraités l'Éden de Laval																													
Villa Val des Arbres																													
Villa des Tilleuls																													
Total																													
CRDI Normand-Laramée																													
Total																													
Centre jeunesse de Laval et CRJDA																													
Total																													
TOTAL			**1**	**1**	**4**			**1**	**18**		**1**		**1**				**10**	**2**							**2**				**1**

Un bref survol des mesures correctives par mission

À partir des rapports des différents établissements, voici un bref survol de leurs principales interventions au cours de l'année.

À l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé – Centre ambulatoire, des interventions ont été réalisées auprès du personnel afin de les informer et de les sensibiliser sur certaines questions et favoriser un meilleur encadrement. Des ajustements administratifs ou des activités professionnelles ont été réalisés pour améliorer l'accessibilité aux soins et services. Aussi, des interventions visant l'amélioration des communications ont dû être réalisées.

À l'Hôpital juif de réadaptation, les mesures correctives proposées avaient pour objectifs de mieux répondre aux besoins spécifiques des plaignants et d'améliorer les soins et services futurs.

Dans les CLSC, l'ensemble des interventions réalisées a été très diversifié d'un endroit à l'autre. Nous retenons qu'il y a eu des plans d'interventions modifiés pour mieux répondre aux attentes des clients et des informations ont été fournies relativement aux conditions d'hébergement temporaire.

En CHSLD, les mesures qui furent appliquées ont porté particulièrement sur l'amélioration des communications et sur l'encadrement des intervenants.

Au CRDI, des interventions ont été réalisées pour améliorer la continuité des services, la communication et pour donner accès à des services.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Pour la période 2005-2006, 383 plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai prescrit de 45 jours, soit 66 %. Ce taux est identique à celui de l'an dernier.

Tableau 17 – Taux comparatifs de respect du délai de 45 jours
Commissaire local à la qualité des services

	2005-2006	2004-2005
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	56 %	71 %
Centre hospitalier de réadaptation	86 %	88 %
CLSC	84 %	81 %
CHSLD	88 %	68 %
Centre jeunesse	91 %	93 %
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle	44 %	57 %

Délai de traitement des plaintes 2005 - 2006

	CH	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ et CRJDA	CRDI	Total
1 à 7 jours	21	12	7	21			61
8 à 30 jours	46	33	27	20	4		130
31 à 45 jours	83	11	12	9	6	4	125
+ de 45 jours	118	9	9	7	1	5	149
Total	**268**	**65**	**55**	**57**	**11**	**9**	**465**

Tableau 18 – Taux comparatifs de respect du délai de 45 jours
Médecin examinateur

	2005-2006	2004-2005
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	63 %	39 %
Centre hospitalier de réadaptation	0 %	100 %
CLSC	0 %	22 %
CHSLD	0 %	0 %

Délai de traitement des plaintes 2005-2006

	CH	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ et CRJDA	CRDI	Total
1 à 7 jours	20						20
8 à 30 jours	33						33
31 à 45 jours	14						14
+ de 45 jours	39		9				48
Total	**106**		**9**				**115**

Deuxième partie

Plaintes traitées par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

INFORMATION GÉNÉRALE

En plus d'assumer la responsabilité du traitement des plaintes, l'Agence répond quotidiennement à des demandes d'information, d'assistance et d'intervention qui font référence à diverses problématiques ou à des organismes.

De plus, ont été réalisées au cours de cette année, plusieurs activités reliées à la qualité des services dont :

- Rencontres avec le Regroupement des comités des usagers de Laval;
- Participation au comité aviseur du Programme Roses d'Or et à la remise des Roses d'Or aux 27 résidences qui ont satisfait aux normes exigées lors de l'opération d'appréciation de l'an dernier;
- Mise à jour du Registre des résidences privées pour personnes âgées. Au 31 mars 2005, 53 résidences privées ont été répertoriées sur le territoire de Laval. Plus de 3 427 personnes sont logées dans ces résidences;
- Visites d'appréciation d'un CHSLD, de deux établissements gestionnaires de réseaux de ressources non-institutionnelles et un suivi sur la réalisation des plans d'action des quatre (4) établissements CHSLD visités au cours des deux dernières années;
- Projection du film « Édith et Michel » portant sur le vécu d'une conjointe (proche-aidant) auprès d'un mari atteint de la maladie d'Alzheimer. Cette activité s'adressait à l'ensemble des intervenants du réseau;
- Organisation d'une formation pour les commissaires locaux à la qualité des services et autres intervenants en CHSLD portant sur les aspects éthiques et légaux liés aux soins et en rapport avec les interventions des familles;
- Rencontre provinciale avec le MSSS sur les mesures de contrôle (contention et isolement) en vue d'une formation sur ce sujet;
- Participation à une journée d'information et de consultation sur une formation portant sur l'implantation du milieu de vie en CHSLD qui sera éventuellement offerte aux établissements;
- Participation à une rencontre provinciale de consultation avec le MSSS sur un projet de critères sociosanitaires en vue de la certification des résidences privées;
- Participation avec les commissaires régionaux à une formation sur la qualité;
- Participation à des rencontres provinciales avec le directeur de la qualité du MSSS sur divers sujets.

BILAN DES PLAINTES 2005-2006
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

Les plaintes portées à l'attention de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, en premier recours, ont augmenté de 8 pour l'année 2004-2005 à 10 pour l'année 2005-2006.

Nous avons également reçu des signalements ou des demandes d'interventions pour 11 résidences privées (comparativement à 19 l'an dernier) et 2 organismes communautaires. Pour chacun d'eux, une ou plusieurs visites furent effectuées et, généralement, des recommandations verbales ou écrites furent adressées aux propriétaires ou responsables.

Tableau 19 - Plaintes relevant de l'Agence de la santé et des services sociaux 2005-2006

	Actifs au début de la période	Ouvertures en cours de période	Fermetures en cours de période	Actifs à la fin de la période
Premier recours		10	9	1
Résidences sans permis	1	10	10	1
Intervention-assistance	3	306	308	1

Tableau 20 - Plaintes déposées à l'Agence de la santé et des services sociaux 2005-2006

Instances	Nombre de plaintes
Fonctions de l'Agence et mécanismes d'accès	1
Organismes communautaires	9
TOTAL	**10**
Résidences sans permis	**11**

Activités liées à l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Il n'y a eu qu'une plainte déposée en lien avec les fonctions et les activités de l'Agence. Celle-ci a porté sur un transfert interétablissement. Des recommandations ont été proposées au système régional d'admission pour améliorer la gestion de ces transferts afin d'éviter que la clientèle soit perturbée.

Organismes communautaires

Cette année, neuf (9) plaintes ont été reçues comparativement à quatre (4) l'an dernier.

Les objets de plaintes sont diversifiés, mais ils se concentrent principalement au niveau des droits des usagers (4) et des soins et services aux usagers (3). Les problèmes soulevés par les plaintes en lien avec les droits des usagers concernaient la confidentialité du dossier, la disposition des biens personnels et le harcèlement. Quant aux plaintes sur les soins et services, elles concernaient des insatisfactions à l'égard de la qualité des services reçus. Il y a également eu des plaintes portant sur l'accessibilité aux services.

Les plaintes provenaient d'usagers recevant des services en toxicomanie (2), de maisons pour femmes victimes de violence (3) et de maisons pour sidéens avec de plus en plus des problèmes de toxicomanie (2).

Les plaintes ont été traitées et conclues avec des mesures correctives pour trois (3) d'entre elles visant à améliorer leur fonctionnement, dont certains processus et l'encadrement du personnel.

OBJETS DE PLAINTES

Tableau 21 – Objets de plaintes

A. Soins et services dispensés	3
B. Relations humaines et communications	
C. Accessibilité / Continuité des services	2
D. Milieu de vie et ressources matérielles	
E. Aspect financier	
F. Autres droits des usagers	4

Délai de traitement des plaintes 2005 - 2006

	Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Laval
2 à 7 jours	
8 à 30 jours	3
31 à 45 jours	2
+ de 45 jours	5
Total	

Dans le tableau suivant, nous remarquons que les usagers déposent eux-mêmes leurs plaintes, ils défendent leurs droits avec beaucoup de conviction.

Tableau 22 - Auteurs de plaintes – Plaintes en 1er recours

Usagers	9
Répondants	1
Tiers	0

DEMANDES D'INTERVENTION, ASSISTANCE ET RÉFÉRENCE

Cette année, 306 demandes comparativement à 191 l'an dernier ont été enregistrées. Celles-ci touchaient diverses problématiques rencontrées par les citoyens concernant le réseau de la santé et des services sociaux ou d'autres organismes, notamment :

- Urgences-santé;
- Cliniques privées;
- Régie de l'assurance-maladie du Québec;

Les demandes provenaient directement de citoyens et à l'occasion :

- des bureaux des députés;
- du Cabinet du ministre de la Santé et des Services sociaux;
- des bureaux de Ville de Laval;
- des organismes communautaires;
- d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

Les demandes d'information constituent une part importante du travail. Elles sont nombreuses, elles touchent des questions de sujets très variés portant entre autres sur la nature des services, les formalités et les procédures, les droits des usagers, etc. L'information la plus précise possible est donnée afin d'éviter aux citoyens des démarches supplémentaires, ces personnes étant souvent déjà référées à l'Agence par un autre organisme.

L'autre volet consiste à porter une assistance aux personnes dans différentes démarches. Il s'agit plus particulièrement de les orienter, de les accompagner, de prendre contact pour elles, de les conseiller, de les aider à identifier leurs besoins, etc.

Les dossiers traités dans le cadre de ce volet concernent plus particulièrement la pénurie de médecins, le développement de résidences privées, et les services dispensés par le réseau de la santé et des services sociaux.

1) Les médecins de famille

Nous avons reçu plus de 120 appels de personnes recherchant un médecin de famille, la plupart avaient perdu leur médecin à la suite de départs pour diverses raisons. Parmi eux, certains avaient besoin de renouveler leurs prescriptions médicales, de maintenir un suivi régulier considérant leur problème de santé ou leur fragilité dû à leur âge. Les gens font beaucoup de recherche dans les cliniques médicales, mais sans succès. Les CLSC sont également très limités en ressources pour répondre aux besoins de la population.

2) Les résidences privées

Nous avons eu un record de demandes d'informations pour l'ouverture de résidences privées ou publiques (58) principalement pour l'hébergement des personnes âgées, mais également pour une clientèle en santé mentale et en déficience intellectuelle.

3) Les services de santé et les services sociaux

Les usagers manifestent régulièrement leurs insatisfactions vis-à-vis la qualité de l'accueil reçu ou à l'égard de problèmes d'accessibilité dans certains services qu'ils ne peuvent obtenir. Nous les référons habituellement aux commissaires locaux des établissements et au CAAP, s'il y a une démarche de plainte à faire. Plusieurs appels d'insatisfaction s'avèrent effectivement être des plaintes à porter auprès d'établissements du réseau.

INTERVENTIONS DANS LES RÉSIDENCES PRIVÉES SANS PERMIS

- Parmi ces résidences sans permis du ministère de la Santé et des Services sociaux, nous distinguons deux catégories :

- Les premières sont des résidences offrant des services de type chambre et pension à une clientèle de personnes âgées, de personnes ayant des problèmes de santé mentale ou des personnes vulnérables. Les résidences hébergeant trois personnes ou plus sont soumises à des règlements municipaux et doivent détenir un permis émis par Ville de Laval. Lorsqu'il y a un signalement d'insatisfaction pour ce type de résidence, la plainte est traitée par l'adjoint au commissaire régional à la qualité des services, en collaboration avec la personne responsable de l'émission du permis municipal.

- La deuxième catégorie comprend des résidences à logements pour personnes retraitées offrant certains services et pour certaines ayant une unité d'hébergement pour soins légers. Ce type de résidence est aussi soumis à certains règlements municipaux en matière de sécurité, mais ne détient pas de permis, puisqu'il s'agit d'un immeuble locatif. Le locataire de ce type de résidence s'adresse généralement à la Régie du logement en cas d'insatisfaction. Dans certaines situations, nous sommes interpellés et nous intervenons en collaboration avec le CLSC. Nous obtenons des directions de ces établissements, une disponibilité et une ouverture à régler les problèmes.

Depuis la mise en place du programme Roses d'Or par la FADOQ-Laval, le Comité aviseur régional du programme est informé, lorsque nécessaire, des difficultés rencontrées par les résidences détentrices de Roses d'Or et du suivi apporté par les propriétaires. L'objectif visé est de s'assurer du maintien de la qualité des services.

Dans la dernière année, comme mentionné au tableau 20, nous avons reçu 11 signalements concernant un total de 10 résidences dont une tour d'habitation. Les objets de plaintes portaient principalement sur des problèmes relatifs à la qualité des soins et services

OBJETS DE PLAINTES

Tableau 23 – Objets de plaintes

G. Soins et services dispensés	10
H. Relations humaines et communications	
I. Accessibilité / Continuité des services	
J. Milieu de vie et ressources matérielles	1
K. Aspect financier	
L. Autres droits des usagers	

Les faits portés à notre attention à propos de la qualité des soins et services offerts font référence à des problèmes au niveau de la nourriture, de l'encadrement, de la disponibilité des services, etc.. Malgré tout, nous pouvons affirmer que le réseau des résidences privées à Laval est dans un état relativement bon. Ce constat est dû principalement à la présence active du Programme Roses d'Or depuis six ans, à l'implication majeure de Ville de Laval et à la contribution du Regroupement lavallois des chambres et pensions pour personnes âgées. Il faut également, souligner la collaboration des propriétaires et responsables de résidence à l'amélioration de la qualité des services et des conditions d'hébergement.

CONCLUSION

L'Agence a vu une augmentation de 60 % des appels téléphoniques provenant de la population durant l'année 2005-2006. La recherche d'un médecin de famille est l'objet principal des demandes qui nous furent communiquées. Cette problématique semble prendre de l'ampleur au fil des années. L'ensemble de la population n'ayant pas accès à un médecin de famille, plusieurs se sentent confrontés à un mur et leur impatience est compréhensible. Les cliniques médicales et le réseau en général ne peuvent, semble-t-il, offrir d'alternatives valables pour le moment. Une des conséquences évoquées lors de la perte d'un médecin de famille est la difficulté d'obtenir un renouvellement pour leurs prescriptions. Nous croyons toutefois que la mise sur pied des groupes de médecines de familles (GMF) et éventuellement de cliniques réseau permettra une accessibilité accrue à un médecin de famille, et ce, pour l'ensemble de la population lavalloise.

Nous devons, par ailleurs, poursuivre l'identification et le développement de mesures pour nous assurer de notre capacité à répondre aux besoins de la population notamment en matière d'accès aux services de santé et services sociaux. Nous devons également continuer nos efforts pour bien informer la population sur les mesures que nous avons prises et que nous entendons prendre à cet égard.

Si l'on se fie sur les appels reçus, l'intérêt pour mettre sur pied une résidence privée est de plus en plus présent et connaît une croissance depuis quelques années. Cela ne se vérifie pas encore par une augmentation de résidences privées (petites ou moyennes), mais on constate un développement important dans le secteur des tours d'habitations qui visent à créer des complexes intégrant les condos, les appartements avec services et l'hébergement en chambres et pensions avec des soins. L'entrée en vigueur de la certification pour les résidences privées avec services pour personnes âgées, liée à ce boom immobilier, risque fort d'entraîner une augmentation des demandes de services. Pour notre part, nous prévoyons que le commissaire régional sera interpellé plus fréquemment pour des questions reliées à la qualité des services dans les résidences.

Enfin, nous voulons partager avec tous les intervenants en contact avec les usagers un commentaire qui nous revient régulièrement de la part des gens qui nous appellent, soit l'appréciation d'être écouté, d'obtenir une information claire, une référence précise et un suivi s'il y a lieu. Trop souvent, les usagers se sentent peu écoutés, peu informés et mal orientés. Nous pensons qu'il est essentiel, dans le respect du droit de la personne, que nous prenions un peu plus de temps pour comprendre adéquatement le besoin de l'usager et lui fournir l'information ou la référence qui répond à sa demande. Cette intervention est un moyen de contribuer grandement à l'amélioration de la qualité et de la confiance en notre réseau.

Finalement, nous insistons, comme nous avons fait l'an dernier, sur l'importance de la formation à l'approche client pour mieux outiller les intervenants aux relations avec les usagers. En outre, l'Agence doit établir une stratégie commune avec les établissements pour développer des mécanismes d'évaluation et de suivis du niveau d'intégration du savoir, du savoir être et du savoir faire des individus qui bénéficient de cette formation.

Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval
Québec

800, boul. Chomedey, Tour A
Laval (Québec) H7V 3Y4

Téléphone : (450) 978-2000
Télécopieur : (450) 978-2100
Courriel : regie-laval@ssss.gouv.qc.ca
Site Web : www.sssslaval.gouv.qc.ca